

# 苦情解決結果報告書

令和4年6月3日

第三者委員 様

事業所名:養護法人ホーム鮮雲荘

令和3年度に受け付けた苦情の状況について下記の通り報告致します。

## 記

受付年月日	申立者	苦情内容	解決年月日	解決方法
R3.4.2	入居者	一人の職員に、「なんだばさま、挨拶もしないで帰ってきて」と言われた。年上に対する言葉遣いがおかしい。と、相談員へお話がある。	R3.4.6	ご本人への事実確認とともに、当該職員への事実確認を行う。所属長・施設長から厳重に指導行うとともに、ご本人へお詫びと指導状況の報告を申し上げる。法人の委員会にて取り上げ、再発のないよう報告する。
R3.4.6	入居者	廊下で、通りすがりに職員に声をかけたら、用がないなら話しかけないでと言われた。話しかけてはいけないんですか。とのお話が所属長へある。	同日	急ぎの対応をしなくてはならないときで、急ぎでなければ後でもいいかと伺ったつもりであったが、言葉が足りなかったことを今後気をつけたいとのこと。ご本人へ説明し、お詫びする。
R3.4.12	入居者	「女3人が話している『我々も仕事をしている。用を足せるわけではない』と言われた。ここを出て、生まれ町に行く。とのお話がある。	R3.4.13	事実関係が確認できず。帰宅要望の強い方であったため、措置町の担当者来荘し、本人と話をさせていただく。施設内では、入居者に誤解を与えないように配慮すること周知する。
R3.7.1	入居者	退所したい、市と話したいとのことで、措置市担当者来荘。その中の話で、「ここはばかが入るところ。貧乏人が入るところ」と言われた。隣の部屋の人との関係が大変である。電話代を渡してもらおう話すと千円分の10円玉を渡された、買い物をお願いしたが、おつりの説明がなかった。とのお話があった。	R3.7	名前の挙がった職員へ聞き取りを行う。『ここはばかか〜』との言葉は、一切覚えがない。買い物については、その都度レシートを渡し説明していた。その時に、「それで酒でも買わせ」など言われることが多かった。それはできないこと伝え、間違いなく戻していた。が、そのやりとりを記録に残していなかった。
R3.7.7	身元引受人	認知症が進み盗られ妄想が著明となった方のご家族より、退所をただ迫られていると感じる。本人より、〇〇はしないでと言われたと聞いた。手伝いができない状態であったかもしれないが、その代わりになにかできる事を提供してもらいたかった。	R3.7	姪へお詫びのご連絡を申し上げるとともに、希望により担当相談員変更する。当該相談員への聞き取りを行い、うまくコミュニケーションがとれていない感じは受けていたとのこと。所属長より指導を行う。以前は頻回なご面会や外出などで、ご本人の状態もよく見ておられた。感染対策にて、面会や外出の機会が減ったことも認知症進行の一因と考えられ、ご説明申し上げます。その後、精神科入院するよりも、とのことで、自宅へ退所の運びとなる。退所までの支援をし、なにかあればいつでもご連絡いただくようお話した。
R3.9.2	身元引受人	入院中の方のご家族より、居宅ケアマネを通して、担当相談員との話し合いがうまくいっていない。話をしても受け止めてもらっていないと感じる。相談したいことがいっぱいあるのに、マニュアル通りの返答がかえってきそうで、躊躇してしまう。とのお話あり。	R3.9	当該相談員への聞き取りを行う。前述同様、うまくコミュニケーションがとれていない感じを受けていたとのこと。相談員として、相手の価値観を理解しようと努め個別に対応する重要性を、所属長より指導する。ケアマネより、改めてのお詫びではなく、今後の対応で示す方が、ご家族も恐縮せずにいいただろうとの進言により、ご希望もあり、担当相談員を変更して、対応する。
R3.12.17	入居者	就労継続支援が休みである連絡が抜けてしまい、昼食の提供が遅れてしまう。ご本人より「いつものことよ」とのお話とともに、就労継続支援のイベントの参加申し込みなどもいつも遅いから、相手が困っているとお話がある。	同日	昼食提供が遅れたことについて、お詫びする。また、イベントの参加申し込みについては、通常より多くの人数での飲食が伴うことから、感染対策として、ご本人の了解のもと検討を重ねていたため、その点を共有する。

R3.12.23	身元引受人	前担当相談員がたまたまとった電話にて、「現担当相談員から、特養申し込みの説明の際に、特定の施設を強く勧められた。」「詳しく聞きたかったが、あいまいな情報で流された。」「他の施設のことも聞きたかったが、『わからないので、直接申し込みに行ってみてください』と言われた」その後、申し込んだかどうか問われた際に、1箇所だけ申し込んだ事実「そこだけなんです」と言われた。	同 日	所属長より、ご家族へお電話をし、お詫びする。当該職員には伝えないでほしいとお話ではあったが、指導のためのものご説明し了解をいただく。当該相談員への聞き取りを行うと、介護量が増えており、担当支援員からの話もあり、強く進めてしまったところもあった。また異動前の施設のことなので、よく説明できたところがあった。とのこと。援助技術について、改めて指導した。
R3.12.26	身元引受人以外のご家族	身元引受人以外のご家族より、お電話にて「〇〇はまだそこにいますか？」との問い合わせをいただいた際、個人情報保護の観点からすぐにご返答できずにいると、「疑っているのか？不信感があるような対応であり不快だ」という旨のお話あり。	同 日	個人情報保護について、法人内で指導を受けているためであり不信感をもったわけではないことお伝えし、だが不快を与えてしまったことにお詫び申し上げます。